



**DON'T**  
*live life*  
**WITHOUT IT<sup>SM</sup>**

## SHARE YOUR FEEDBACK

At American Express® it has always been our endeavour to continuously enhance the quality of our products and services. In order to be able to provide the best to our Cardmembers, we encourage you to share your thoughts, experiences and concerns with us. Should you have any ideas on how we can enhance your Cardmember experience, or if, for any reason, you are not entirely satisfied with any aspect of our products and services, we want to hear from you.

Feel free to contact us at any time:

### Call or Email

We are available 24 hours a day 7 days a week to provide you with any assistance you may need. Please allow us the opportunity to help answer your concerns and put matters right.

### Customer Service

**Local Number:** 800 4931/(04) 449 2222/(02) 599 6299

**International Number:** (+971) 4 4492293

**customer.contact@americanexpress.ae**

### Corporate Card Service

**Local Number:** 800 4013

**International Number:** (+971) 4 4492290

**cfeedback@americanexpress.ae**

### Platinum Services

**Local Number:** 800 4482

**International Number:** (+971) 4 4492294

**platinum@americanexpress.ae**

### Write to us

You also have the option to write to us in detail to the following address:

### Mrs. Julia De Souza

VP Customer Experience & Operations

AMEX (Middle East) B.S.C. (c)

PO Box 5990

Seef District, Manama

Kingdom of Bahrain

We will acknowledge your letter as soon as we receive it confirming that we have shared your feedback with the relevant department or that we are investigating your concerns. If we are unable to resolve your complaint within 4 weeks, we will send you a written explanation of the status of your raised issue and the proposed solution. If you aren't satisfied with our response, we shall advise you on how to escalate your concern further within American Express. We will do whatever we can to help resolve any concerns you have raised to us.

You also have the option to refer your case to Sanadak should you find the resolution unsatisfactory or if you have not received a final response within 30 calendar days of raising your concerns:

Sanadak Toll-Free Contact Centre at 800 SANADAK (800 7262325)

or visit their website [www.sanadak.gov.ae](http://www.sanadak.gov.ae) or their office located on the Ground floor, Emirates Institute of Finance, E25, P15/A, Abu Dhabi, United Arab Emirates.

## شاركنا رأيك

في أمريكا إكسبريس نسعى دائماً من أجل مواصلة تعزيز نوعية منتجاتنا وخدماتنا، ومن أجل أن نكون قادرين على تقديم الأفضل لأعضاء بطاقتنا الكرام. لذلك فإن أفكارك وخبراتك واهتماماتك مهمة بالنسبة لنا، ونحن نشجعك على إبداء ملاحظتك لنا.

إذا كانت لديك أفكار أو اقتراحات حول تعزيز وتحسين جودة عضوية بطاقتك، أو إذا كنت غير راضٍ عن أي أمر يخص خدماتنا ومنتجاتنا، يهمننا سماع رأيك في أي وقت.

لا تتردد في التواصل معنا وقتما شئت:

### تواصل معنا عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني

نحن في خدمتك طوال أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة. لكل ما تطلبه من مساعدة. لا تتردد في التواصل معنا في أي وقت، لمساعدتك والإجابة على تساؤلاتك ومخاوفك.

### خدمات العملاء

**الرقم المحلي:** (02) 599 6299/(04) 449 2222/800 4931

**الرقم الدولي:** (+971) 4 4492293

**customer.contact@americanexpress.ae**

### خدمات الشركات

**الرقم المحلي:** 800 4013

**الرقم الدولي:** (+971) 4 4492290

**cfeedback@americanexpress.ae**

### الخدمات البلاطينية

**الرقم المحلي:** 800 4482

**الرقم الدولي:** (+971) 4 4492294

**platinum@americanexpress.ae**

### تواصل معنا

يمكنك أيضاً التواصل معنا بالكتابة على العنوان التالي:

### السيدة جوليا دي سوزا

نائب الرئيس - تجربة العملاء والعمليات

أميكس (الشرق الأوسط) ش.م.ب. (مقفلة)

صندوق بريد 5990، ضاحية السيف

المنامة، مملكة البحرين

وبدورنا، سنقوم بإعلامك في أقرب وقت بأننا استلمنا رسالتك وتم تحويلها إلى القسم المسؤول، وبأن التحقيق جارٍ فيها. إذا كنا غير قادرين على حل المشكلة المرفوعة إلينا في غضون 4 أسابيع، فإننا سنقوم بإرسال رسالة مفصلة عن وضع المشكلة والحلول المطروحة من قبلنا إليك. وإذا كنت غير راضٍ عن الحلول التي نقدمها، فسوف نقترح عليك مزيداً من الإجراءات ورفع المسألة لمستوى أعلى ضمن أمريكا إكسبريس. ونؤكد لك أننا سنبدل قصارى جهدنا لحل المسألة.

إذا كنت غير راضٍ عن الحل المقترح أو إذا لم تتلق رداً نهائياً خلال 30 يوماً، يمكنك التواصل مع Sanadak عبر:

رقم مركز تواصل Sanadak المجاني (800 7262325) 800 SANADAK أو

قم بزيارة موقعهم الإلكتروني [www.sanadak.gov.ae](http://www.sanadak.gov.ae) أو مكاتبهم في الطابق

الأرضي، معهد الإمارات المالي، E25, P15/A، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة.